

Handläggare
Linda Yacoub, 08-508 20032**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Kvalitetsgarantier 2016

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden fastställer kvalitetsgarantierna för enheter vid Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning.

Lena Lundström Stoltz
StadsdelsdirektörUlrika Klemets
EkonomichefKristina Goldring
Avdelningschef
BeställaravdelningenAgneta Stenborg
tf Avdelningschef
Förskola och fritidLeif Kananen
Avdelningschef
Egen regiJeanette Holmqvist
Avdelningschef
Individ och familj, barn
och ungaGunilla Ekstrand
Avdelningschef
Individ och familj, vuxna

Sammanfattning

En del i stadens integrerade ledningssystem (ILS) är så kallade kvalitetsgarantier. Kvalitetsgarantierna tar sin utgångspunkt i enheternas verksamhetsplaner och tilldelade resurser och ska tydligt

beskriva enheternas åtaganden riktade till brukarna. Förvaltningen har stämt av att garantierna speglar enheternas verksamhetsplaner och är rimliga i förhållande till resurserna samt att de överensstämmer med nämndens mål för 2016. Förvaltningen föreslår att nämnden fastställer garantierna. Enheterna kommer därefter att offentliggöra dem.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomiavdelningen i samarbete med övriga avdelningar. Förvaltningsgruppen behandlade ärendet den 25 februari 2016.

Bakgrund

Stadens integrerade ledningssystem (ILS) omfattar budget- och uppföljningsprocessen samt kvalitetsarbetet/kvalitets-systemet. Stadens kvalitetssystem syftar till att enheterna ska arbeta strukturerat med kvalitetsutveckling, för att förbättra verksamheten och för att åstadkomma största möjliga nytta för stadens invånare.

Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet, nämndens mål samt fastställda indikatorer och aktiviteter syftar till att styra förvaltningens verksamheter mot fullmäktiges inriktningsmål samt att säkerställa en likvärdig, grundläggande kvalitet i verksamheterna.

Som ett led i kvalitetsarbetet ska stadens verksamheter årligen ta fram kvalitetsgarantier, som tydligt beskriver enhetens uppdrag gentemot brukarna och vad enheten åtar sig att göra för att genomföra sitt uppdrag. Kvalitetsgarantierna ska ha utgångspunkt i enhetens verksamhetsplan och tilldelade resurser och ska även omfatta enhetens verksamhetsidé samt rutiner för hantering av klagomål och synpunkter.

Kvalitetsgarantin bifogas som bilaga till enhetens verksamhetsplan och görs tillgänglig för brukarna på lämpligt sätt (delas ut, sätts upp på anslagstavlor samt läggs ut på stadens webbplats).

Kvalitetsgarantins innehåll

En viktig del i enhetens arbete med verksamhetsplanen är att utforma åtaganden som är tydliga och konkreta. De åtaganden som direkt berör brukarna ska ligga till grund för kvalitetsgarantierna och det är viktigt att inte lova mer än vad man räknar med att kunna hålla under normala omständigheter. En gemensam mall med givna rubriker används i staden för att kvalitetsgarantierna ska utformas på ett enhetligt sätt.

Kvalitetsgarantin ska innehålla följande:

- Enhetens verksamhetsidé (en ingress)
- Enhetens åtaganden som är direkt riktade till brukarna
- Rättelse, dvs. hur enheten går tillväga om någon tycker att de inte uppfyller ett åtagande
- Hur man som brukare går tillväga för att framföra synpunkter och klagomål
- Hur man som brukare går tillväga för att få veta mer
- Giltighetstid för garantin

För förskolorna finns utöver ovanstående även rubriker kopplade till målområdena i läroplanen, det vill säga *Utveckling och lärande*, *Normer och värden*, *Barns inflytande*, *Förskola och hem* samt *Samverkan*.

När det gäller rättelse/kompensation (om enheten inte klarat av att leva upp till ett åtagande) är utgångspunkten att det sker en rättelse i form av ett förbättringsarbete. Förbättringsarbetet innebär att enheten rättar till och ser över sina rutiner och en återkoppling ska ske till brukaren.

Klagomål och synpunkter är mycket viktiga underlag för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten.

Processen med att ta fram verksamhetsplan och kvalitetsgaranti

Arbetet med att ta fram kvalitetsgarantierna sker i samband med att enheterna utarbetar sina verksamhetsplaner. Enheterna får i mitten av oktober interna anvisningar för arbetet och som stöd finns avdelningschef, utredare/kvalitetsutvecklare och controller samt förvaltningens ILS-samordnare. Verksamhetsplanerna inklusive kvalitetsgarantierna ska förankras hos medarbetare och brukare.

Arbetet med att ta fram verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier på enhetsnivå pågår parallellt med förvaltningens övergripande arbete med att ta fram förslag till verksamhetsplan på nämndnivå. Det innebär att det under hösten genomförs dialog och avstämning av att innehållet i enheternas verksamhetsplaner inklusive kvalitetsgarantier överensstämmer med nämndens verksamhetsplan och fastlagda budgetamar. Likaså stäms av att enheternas verksamhetsplaner och kvalitetsgarantier korresponderar med varandra.

Utöver denna direkta återkoppling håller respektive avdelningsledning under början av året också så kallade dialogmöten med sina enheter kring verksamhetens utveckling, det

systematiska kvalitetsarbetet och ekonomiskt resultat. Dialogmötet syftar till att ge enheten en fördjupad återkoppling på planerings- och uppföljningsarbetet och ligger som grund för hur verksamhetsplan och kvalitetsgarantier kan utvecklas till nästkommande år.

Uppföljning

Uppföljning av verksamhetens kvalitet och verksamhetsplan, liksom därmed indirekt även kvalitetsgarantiernas innehåll, sker i samband med tertialuppföljningar och verksamhetsberättelse. Uppföljning görs även löpande under året i form av exempelvis brukarundersökningar och inspektioner, internkontroll, uppföljning av synpunkter och klagomål samt genom avtals- och verksamhetsuppföljningar.

Förvaltningens bedömning och förslag

Förvaltningens bedömning av verksamhetens kvalitet och enheternas kvalitetsarbete görs under hela året, bland annat i samband med avstämningen av enheternas verksamhetsplaner inklusive kvalitetsgarantier under hösten och vid dialogmötena under februari-mars. Även brukarundersökningar, tillsyner och uppföljningar etc. under året ligger till grund för bedömning av kvalitet och kvalitetsutveckling. Utveckling av det systematiska kvalitetsarbetet sker hela tiden, exempelvis genom arbetet med resultatbaserad styrning (RBS) och metoden Lean.

Förvaltningen är medveten om att enheterna har kommit olika långt i det systematiska kvalitetsarbetet och att kvalitetsgarantiernas utformning därmed kan se olika ut. Kvalitetsutveckling är dock en process och utveckling sker fortlöpande.

Kvalitetsgarantierna är utdrag ur enheternas verksamhetsplaner och visar den del som är direkt riktad mot brukarna. Bedömningen av kvalitetsgarantierna görs därför i kombination med bedömningen av enheternas verksamhetsplaner. Enheterna har i sina verksamhetsplaner brutit ned nämndens mål till åtaganden, med tillhörande arbetssätt, resursanvändning, metoder för uppföljning samt hur åtagandet bidrar till enhetens utveckling.

Förvaltningen har under hösten stämt av att enheternas verksamhetsplaner överensstämmer med nämndens mål och resurser. Förvaltningens bedömning är även att innehållet i kvalitetsgarantierna överensstämmer med enheternas verksamhetsplaner och att de är rimliga i förhållande till enheternas budgetar samt att enheterna inte lovar mer än man kan hålla.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner ovanstående redogörelse och fastställer förslagen till kvalitetsgarantier. När nämnden har fattat beslut om garantierna kommer enheterna att göra dessa tillgängliga för brukarna inom respektive verksamhet. Kvalitetsgarantierna kommer också att läggas ut på stadens webbplats.

Bilagor

Avdelningen för beställare inom äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri

1. Beställarenheten äldreomsorg
2. Beställarenheten för stöd till personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Avdelningen för individ- och familjeomsorg barn och unga

3. Mottagningsenheten
4. Utredningsenheten
5. Öppenvården
6. Familjevården
7. Familjerätten

Avdelningen för individ- och familjeomsorg vuxna

8. Enheten för utredning och öppenvård vuxna
9. Försörjningsstödsenheterna
10. Mottagningsenheten
11. Resursenheten

Avdelningen för förskola

12. Dalens förskolor
13. Blåsuts förskolor
14. Årsta 2 förskolor
15. Årsta 3 förskolor
16. Enskede gårds förskolor
17. Stureby förskolor
18. Östberga förskolor
19. Örby förskolor
20. Högdalens förskolor
21. Hagsätra förskolor
22. Öppna förskolorna
23. Rågsved 1 förskolor
24. Rågsved 2 förskolor
25. Snösätra förskolor

Avdelningen för kultur, fritid och demokrati

- 26. Fritid område 3
- 27. Fritid område 4
- 28. Fältgruppen

**Avdelningen för egen regi inom äldreomsorg,
funktionsnedsättning och socialpsykiatri**

- 29. Enheten för förebyggande verksamhet
- 30. Kostenheten
- 31. Utförarenheten för socialpsykiatri
- 32. Assistansenheten
- 33. Enskede/Årsta/Vantör gruppboendestäder LSS
- 34. Stureby vård- och omsorgsboende
- 35. Mårtensgårdens vård- och omsorgsboende
- 36. Rågsveds servicehus
- 37. Enskede Nya servicehus
- 38. Bandhagen-Högdalens hemtjänst
- 39. Stureby hemtjänst
- 40. Enskede hemtjänst
- 41. Årsta hemtjänst
- 42. Högdalens vård- och omsorgsboende
- 43. Hagsätra-Rågsveds hemtjänst
- 44. Daglig verksamhet LSS